



Liikenteen asiakaspalvelun automaatiokyvykkyys

TOMI LEHTOLA
TRAFFIC MANAGEMENT FINLAND

Traffic Management Finland lyhyesti



Traffic Management Finland ohjaa liikennettä maalla, merellä ja ilmassa. Yhtiön tarjoama liikennetieto auttaa yrityksiä luomaan uusia liikkumISRatkaisuja ihmisille ja tavaroille. Älykkäät liikenteenohjaus- ja hallintapalvelut, ajantasainen liikennetieto ja yhtiön 1100 ammattilaisen osaaminen parantavat liikenteen turvallisuutta ja sujuvuutta sekä auttavat vähentämään päästöjä. Traffic Management Finland on kestävän liikkumisen edistäjä.

Lisätietoja <https://www.tmfg.fi/fi/tmfg>

Liikennevisio 2030 <https://www.tmfg.fi/fi/tmfg-2>

- Yhtenä tehtävänä on tuottaa tietojärjestelmä- ja asiantuntijapalveluita valtakunnallisen Liikenteen asiakaspalvelun tarpeisiin

Liikenteen asiakaspalvelu



Liikenteen asiakaspalvelu on valtakunnallinen

Väyläviraston, ELY-keskusten ja Traffic Management Finland Groupin yhteinen maantie-, rata- ja vesiväyläasioiden neuvontapalvelu.

Palvelemme kaikkia valtion väylien käyttäjiä (tie-, rata- ja vesiväylät). Asiakkaitamme ovat kansalaiset, eri alojen asiantuntijat ja muut viranomaiset. Käsittelemme vuosittain noin 55 000 yhteydenottoa.



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus



Väylävirasto
Trafikledsverket

Meiltä saa **neuvonta- ja tietopalvelua ja asiantuntija-apua** mm. erilaisiin lupa-asioihin ja väylänpidon kysymyksiin, joukkoliikenneasioihin sekä liikenneturvallisuuteen liittyen. Käsittelemme myös palautteita ja kehitysehdotuksia ja välitämme ne eteenpäin asiantuntijoille.

Asiakaspalvelu on avoinna arkipäivisin klo 8-16.15.

Asiakaspalvelua tuotetaan asiakaslähtöisesti kolmella kielellä yhden luukun periaatteella.

Itsepalvelu ja usein kysytyt kysymykset palvelevat ympäri vuorokauden verkossa Palauteväylässä:

<https://palautevayla.fi/aspa>

Liikenteen asiakaspalvelu palvelee

Käsitlemme rataverkkoon, tasoristeyksiin, matkustajainformaatioon ja asemalaitureihin liittyviä palautteita ja välitämme niitä rata-alueiden hoitajille ja asiantuntijoille		Käsitlemme valtion teihin liittyviä palautteita ja välitämme urakoitsijaviestejä. Neuvomme tieliikenteen asioissa. Käsitlemme mm. liikenneturvallisuuteen ja investointeihin liittyviä ehdotuksia		Neuvomme myös vesiväyliin liittyvissä asioissa. Meiltä kysytään esimerkiksi kanavien aukioloaikoja ja annetaan palautetta väylämerkeistä
	• palauteväylä.fi • puhelinpalvelu • chat • sähköposti		Lisäksi teemme viestintää sosiaalisen median kanavissa https://www.facebook.com/vaylafi https://twitter.com/vaylafi	



Tervetuloa Liikenteen asiakaspalveluun
Liikenteen asiakaspalvelu on Mäkelinien, ELY-keskusten ja Traffic Management Finlandin yhteinen palvelu maantien, rata- ja vesiväylätoimien alalla.

Palauteväylä
Voit antaa palautetta, esittää kysymyksiä ja kehitysehdotuksia ja tehdä ilmoituksen muutoksesta, kato- ja uudelleenlöytöä. Nautimme yhteistyöstäsi asiakas.

Tietopankki - maantiet ja liikenne
Liikenteen tietopankki on koodi maantien ja rautateiden uuden kysymyksen kysymykseen.

Tietopankki - rataverkko
Tässä sivustalla uuden kysymyksen kysymykseen ja vastauksen kysymykseen.

Tietopankki - vesiväylät
Tässä sivustalla uuden kysymyksen kysymykseen ja vastauksen kysymykseen.

Ehdotuspuuri
Tässä sivustalla uuden kysymyksen kysymykseen ja vastauksen kysymykseen.

Urakoitsija vastaanottanut viestin **Urakoitsija aloittanut toimenpiteet** **Urakoitsija lopettanut toimenpiteet**

Palauteväylä

Karttapohjainen 24/7 yhteydenottokanava kysymyksille, palautteille ja toimenpide-ehdotuksille.

Liikennetilanne-sovellus

Ladattavissa sovelluskaupoissa, Liikennetilanne sekä Palauteväylä samassa apissa.

Tietopankit

Palauteväylän tietopankit ovat apuna 24/7. Sadoista kysymys-vastauspareista löytyy tietoa usein ja harvemmin kysyttyihin kysymyksiin.

Nykytilanteen haasteet



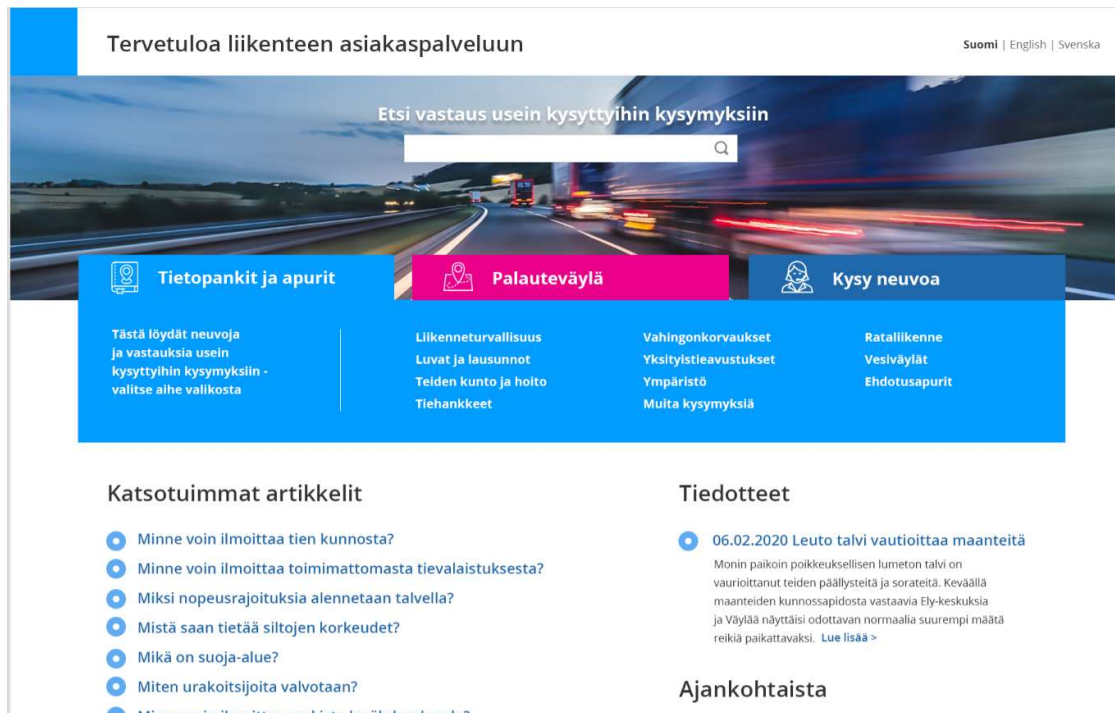
- Liikenteen asiakaspalvelu ja Tieliikennekeskus käsittelee yli 150 000 yhteydenottoa vuositasolla. Yhteydenotoista noin 100 000 on tienpidon nk urakkaviestejä, jotka välitetään urakoitsijoille tiedoksi tai toimenpiteisiin.
- Sähköisten kanavien tunnettuus on kasvanut Palauteväylän ja Liikennetilanne-mobiilisovelluksen myötä ja ilmoitusten määrä on kasvussa.
- Liikenteen asiakaspalvelu on avoinna virka-aikaan. Viikonloppuna tai yöaikaan saapuneet viestit käsitellään viiveellä. Aiheuttaa ylimääräistä työtä prosessin eri vaiheissa.
- Valtaosa yhteydenotoista saapuu edelleen puhelimitse ja käsittely vie paljon resursseja. Iso osa ilmoituksesta on jo tiedossa olevista asioista, josta syntyy hukkatyötä. Jotta sähköisiä kanavia voitaisiin markkinoida voimakkaammin, tarvitaan ympärivuorokautinen virtaustehokas prosessi välittämään viestejä urakoitsijalle.

Ratkaisu



1. Toiminnan ongelmat ratkaistaan kehittämällä kyky luokitella ja välittää urakkaviestit urakoitsijalle sääntöpohjaisesti, joka mahdollistaa automaation.
2. Loppukäyttäjän palveluita kehitetään siten, että asiakkaalla mahdollisuus tarkempaan aiheen valintaan/luokitteluun. Aiheen valinnan koetaan kohdentavan palaute oikeaan paikkaan tehokkaammin, ja kertovan asiakkaalle samalla mistä aiheesta on toivottua jättää palautetta.*
3. Käyttäjän toimesta esiluokiteltu palaute käsitellään Servicenow:ssa automaattisesti saatujen arvojen perusteella. Järjestelmään luodaan käsittelysäännöt, jolla palaute kytkeytyy asiakaspalvelun palvelu-luokitteluun sekä muodostetaan urakkaviesti: sijainti, ilmoittajan tyyppi, ilmoitustyyppi, urakkatyyppi, selite
4. Viestin välittämiseen on olemassa oleva prosessi-integraatio, jossa Servicenow lähettää sanoman taustajärjestelmään ja saa kuittauksia asian etenemisestä.

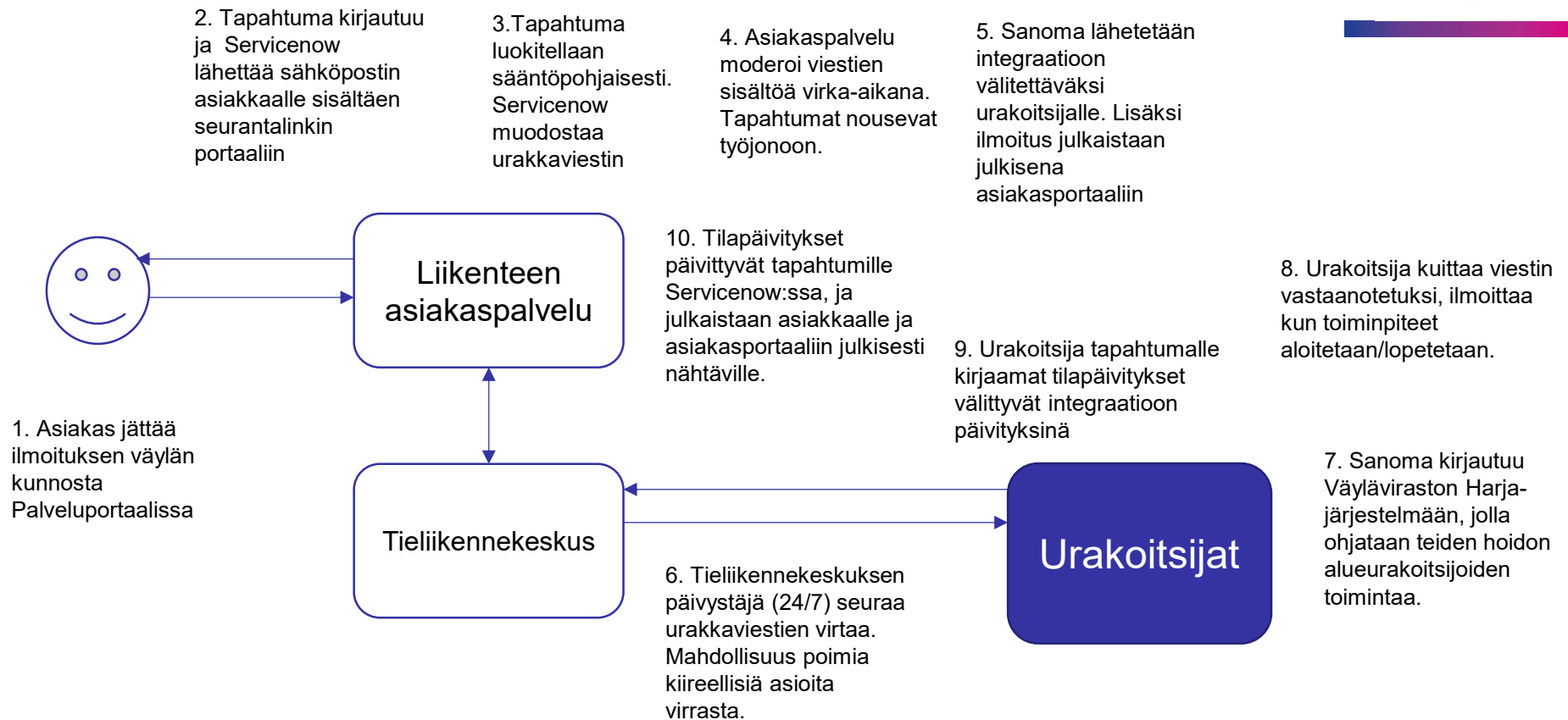
Loppukäyttäjän palvelun prototyyppi



- Asiakkaan käyttöliittymä toteutetaan yhdistämällä avoimen lähdekoodin sovellus- ja karttateknologiaa (ajoympäristönä AWS) ja Servicenow:n tarjoama loppukäyttäjän portaali saumattomaksi käyttökokemukseksi.
- Taustalla hallintokäyttöliittymä, rajapintapalvelut ja tapahtumien käsittelysäännöt toteutetaan ServiceNow:lla.

- <https://invis.io/2HVVQJGQRN6>
ESITTÄJÄN TIEDOT | TIEDOSTO | OSASTO | JULKISUUS | 10.9.2020

Tiedon virtaus ja toimijat



Hyödyt

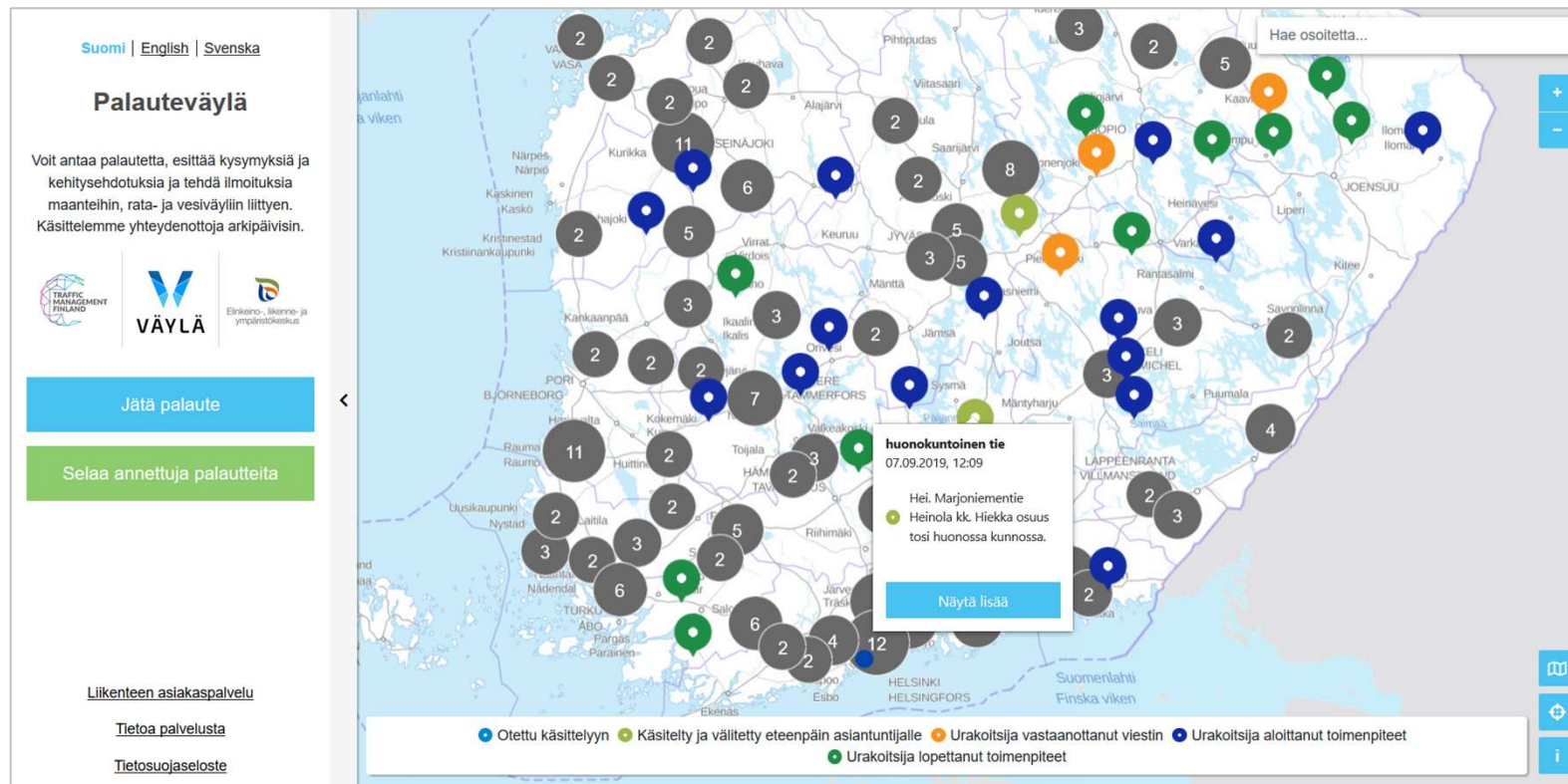


- Asiakkaan osallistumis- ja asiakaskokemus paranee, mm. sujuvampi käyttö, vaikuttamisen tunne kasvaa, läpimenoaika nopeutuu
- Asiakkaan ilmoitus saadaan välitettyä urakoitsijalle viiveettä, jolloin tieto on relevanttia ja toimenpiteet saadaan nopeasti käyntiin.
- Toiminta tehostuu, työaika säästyy asiakasrajapinnoissa
 - Esim. tavoite siirtää 1/3 yhteydenotoista sähköisiin kanaviin, automatisoinnilla säästynyt työaika **1/3(osuus) * 100 000kpl(yht) * ~2,5min / 60(h) / 7,25(http) = 192 http/vuosi**
 - Työaika voidaan käyttää pääasiallisiin tehtäviin (liikenteen tilannekuvan ylläpito, neuvonta jne)
- Viestintää eri palvelukanavista voidaan selkeyttää ja tehosta

Jatkokehitys mahdollisuudet

- Jatkossa kyvykyys tunnistaa tehokkaasti ilmoitukset samasta aiheesta (sijainti, ajankohta, aihe) ja mahdollistaa käsittely yhdellä kertaa
- "Kaikki kalusto liikkeellä" tilanteisiin liittyvän automatiikan lisääminen

Palauteväylä-karttasovellus



Automatiikkaa scriptauksella



Tapahtuma - CS0267595

Seuraa

Avaa kartta

Palvelu	Soratelien hoito ja kunto	Liitetty Tapahtumaan	
Palvelu2		ELYn nimi	Varsinais-Suomi
Yhteydenottotyyppi	Puhelin	Kunta	Parainen
Yhteydenoton syy	Urakkaviesti	Osoite	Mustfinnintie 602
Yhteydenottokieli	Suomi	Urakka-alueen nimi	Palmio 18-23
Julkaiseminen sallitaan	☒	Tieosoitteen alkua	12031/1/5948
Julkaistu	☒	Tieosoitteen loppu	12031/1/103
Avainsana		Tien päällyste	sorakulutuskerros
Lyhyt kuvaus	Mustfinnintien soraosuus erittäin pahasti kuopilla -> höylästarve		
Kuvaus	Mustfinnintie Parainen Hiekkaosuus pahasti kuoppainen, höylästarve		

Tietämyshaku

Muistilpanot

Sulkemistiedot

Muu

Urakkaviesti

Ilmoittajan tyyppi	Tienkäyttäjä	Toimittajan tila	Työ lopetettu
Ilmoitustyyppi	Tiedotus	TLoik id	50351018
Urakkatyyppi	Hoito	Viesti id	89b0e99b-03e3-4010-a40d-4dc93c0e4571
Selite	hoylaystarve		

Avaa kartta

Avaa uudelleen

Ilmoituksen sijainnin esittäminen kartalla, tarkentaminen



< ☰ Tapahtuma - CS0267595

Seuraa ▼ Avaa kartta Avaa uudelleen

Kartta
Hae paikka tai osoite
☒ Syötä hakuehto
Hae Tieosoitteella
☐ Tie ☐ Osa ☐ Etäisyys
Hae
Työmuistiinpanot
Peruuta Tallenna
ELY Varsinais-Suomi
Kunta Parainen
Osoite Mustfinntie 602
Urakka-alue Paimio 18-23
Tieosoitteen alku 12031/1/5948
Tyhjennä Lisää
Tieosoitteen loppu
Tyhjennä Lisää
Palauta sijainti Avaa Tiemappi
Alueurakan tiedot

Karttatasot

Santala

Nyäng

100 m

Tietoliikenne

OSASTO | JULKISUUS | 10.9.2020



Tutustu palveluun osoitteessa:
<https://liikenne.palautevayla.fi/> tai
<https://palautevayla.fi/aspa>



